

**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES  
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN  
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN  
RESPONSABLE**

**JUNIO 2003**





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA

ORD Nº 2639

ANT : Carta de fecha 11 de junio de 2003 del  
Departamento de Evaluación, Ministerio  
de Hacienda.

MAT: Se remite comentarios al informe  
Final de Evaluación CAJ-PAJ.

SANTIAGO, 19 de junio de 2003.

---

DE : SUBSECRETARIO DE JUSTICIA

A : SR. SUBDIRECTOR DE RACIONALIZACION Y FUNCION PUBLICA  
DIRECCION DE PRESUPUESTOS  
MINISTERIO DE HACIENDA

De acuerdo a lo establecido por el "Programa de Evaluación de Programas Gubernamentales" del Ministerio de Hacienda, para este año 2003, correspondió nuevamente evaluar la glosa presupuestaria "Corporaciones de Asistencia Judicial". En tal sentido y al igual que en el año 1998, año de su primera evaluación, se ha considerado necesario realizar las siguientes precisiones en torno al Informe final presentado por el panel de evaluación.

#### Introducción

Antes que todo, y así como se le reiteró al panel en varias de las reuniones sostenidas con el equipo técnico de esta Subsecretaría, es necesario precisar que el objeto de la evaluación no corresponde a un programa propiamente tal, sino más bien, a cuatro **instituciones autónomas**, las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJs) y a un Programa Gubernamental de Asistencia Jurídica (PAJ), que tienen un fin en común: de mejorar el acceso a la justicia, y que en conjunto se ha denominado Sistema Nacional de Asistencia Jurídica. Por esta condición de autonomía, resulta y resultará f engorrosa para cualquier evaluador aplicar la metodología de evaluación "Marco Lógico".

Como ya se ha dicho, el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica está conformado por las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial y el Programa de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia, que en conjunto brindan asistencia jurídica a todas las regiones del país, respondiendo así al mandato constitucional que asegura a todas las personas la igual protección de la Ley en el ejercicio de sus derechos.

La asistencia jurídica es considerada por el Gobierno como un elemento prioritario de la vida democrática de nuestro país y pieza fundamental en la consolidación y fortalecimiento de nuestro Estado de Derecho. A su vez, el ordenamiento jurídico nacional recoge dicho mandato a través de su reconocimiento en la Carta Fundamental, Leyes y respeto a Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos ratificados por nuestro país.

A

En ese marco, se ha considerado que la asistencia jurídica debe contemplar:

1) Suministro de información jurídica a los ciudadanos de un Estado (y otras personas) para que puedan entender sus derechos y responsabilidades jurídicas, prácticas para evitar conflictos y contravenciones jurídicas e instituciones y procedimientos para identificar y resolver conflictos.

2) Asistencia a personas, organizaciones e instituciones para ejercer sus derechos y cumplir sus responsabilidades en toda la gama de acciones de defensa civil y penal en las que intervengan partes del sector privado y público, incluyendo la prestación de servicios de defensa, orientación, investigación jurídica, interpretación de las leyes, preparación de documentos, registro de derechos, mediación o negociación, investigación de hechos y representación ante instituciones administrativas, judiciales, ejecutivas o legislativas.

3) Representación a las partes para obtener el examen y la corrección de acciones emprendidas por entidades administrativas y ejecutivas del Estado.

4) Promoción de modificaciones en las políticas públicas en nombre de personas, organizaciones o asuntos afectados, mediante la investigación, el litigio y otros mecanismos.

5) Asistencia para preservar el régimen legítimo de derecho del Estado, asegurando el acceso a la justicia para todas las personas y la aplicación equitativa de las leyes.

Es así como, durante los gobiernos de la Concertación, el Ministerio de Justicia ha impulsado una serie de iniciativas tendientes a mejorar el acceso a la justicia de todos los chilenos, en especial de aquellos de escasos recursos, destacándose la creación del Programa de Asistencia Jurídica en 1993 y el Plan Nacional de Modernización de las Corporaciones de Asistencia Judicial desarrollado entre los años 1997 y 2000. Estos procesos se tradujeron en la ampliación de la cobertura de los servicios brindados, en la incorporación de nuevas líneas de trabajo al quehacer de las Corporaciones, orientadas a la prevención de conflictos, a la educación e información derechos, al desarrollo de mecanismos de resolución de conflictos alternativos al judicial y a la especialización de servicios. Además, la introducción de herramientas de planificación y control de gestión en la administración de las instituciones.

Uno de los objetivos prioritarios del Gobierno del Presidente Ricardo Lagos, ha sido optimizar la oferta de asistencia jurídica, por lo cual, en el marco de la Gran Reforma a la Justicia Chilena, la gestión de este Ministerio, se abocó a mejorar el acceso a la justicia de las personas de más bajos recursos, quienes por su condición social o geográfica, no tienen posibilidad de contar con apoyo jurídico.

En materia de asistencia jurídica, el Ministerio ha dotado al Sistema de Asistencia Jurídica de los recursos necesarios para desarrollar dos líneas innovadoras de Trabajo: la mediación y la atención integral a víctimas de delitos violentos. Es así como se ha instalado en forma paulatina en las distintas regiones Centros de Mediación, y a partir del año 2001, Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos. Estos últimos, en el marco de las 20 Medidas de Seguridad Ciudadana, impulsadas por el Presidente Lagos, en Octubre de 2001.

#### **Observaciones y comentarios:**

En relación a las conclusiones y recomendaciones expresadas por el panel de evaluación en su informe, cabe señalar lo siguiente:

1. Se destaca la justificación de la continuidad del sistema como medio de respuesta a los conflictos de las personas de escasos recursos, asimismo, la afirmación que el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita brinda la posibilidad de hacer efectiva la igualdad de las personas ante la ley.

Al igual que en el año 1998, la evaluación reconoce el cumplimiento del propósito para este Sistema, haciendo suyo el deber que tiene el Estado de brindar asistencia jurídica a las personas de escasos recursos, aún cuando su diseño orgánico e institucional requiere ser modificado. Junto a ello, se constata que el Sistema no cuenta con los recursos suficientes para su adecuado funcionamiento.

2. El panel plantea que la actual institucionalidad no es sostenible sin una nueva ley que reordene el Sistema Nacional de Asistencia Jurídica Gratuita, poniendo fin a la existencia paralela de las CAJ y el PAJ, y sin el aporte de mayores recursos "el sistema cuenta con menos recursos de los que requiere para cumplir el propósito".

Sobre el particular, en este Ministerio se comparte tal apreciación por lo cual se ha venido trabajando el diseño de una nueva política pública al respecto.

Cabe señalar que se ha iniciado el proceso de integración del Programa de Asistencia Jurídica, PAJ, a las Corporaciones de Asistencia Judicial, lo que ha significado efectuar un intenso trabajo de reflexión e intercambio de las líneas de acción y modelos de intervención, en función de una mayor calidad en el servicio que se entrega a los usuarios.

Por otra parte, con el fin de subsanar las deficiencias estructurales del sistema y recoger aportes y desafíos en la materia, se ha avanzado en el estudio de modelos organizacionales que puedan ser acordes a los principios orientadores y a las funciones que debe contemplar un Nuevo Sistema De Asistencia Jurídica. En ese sentido, se ha avanzado en la evaluación económica de dicho diseño que en términos generales consiste en una estructura nacional desconcentrada, focalizada en los sectores más vulnerables de la población, que contemple además un sistema de co - pago y participación de abogados privados (sin subsidio o pago estatal), que permita hacer accesible el servicio a los sectores de ingresos medios. Esto como paso previo a la elaboración del proyecto de ley respectivo.

Es preciso indicar que la modificación de la estructura institucional, necesariamente requiere la asignación de mayores recursos para esta línea de acción.

3. Por otra parte el panel señala que debe resolverse la obligatoriedad que tienen las Corporaciones de dar práctica profesional a los postulantes al título de abogado, lo que distorsiona la profesionalización de la atención a los usuarios del Sistema.

Lo anteriormente expuesto está ligado con la necesidad de profesionalizar el servicio, alternativa que está considerada en el nuevo modelo organizacional en el diseño. Esto significa, hacer compatibles, la atención profesional al usuario y la situación de las prácticas de los egresados de las carreras de Derecho.

Esto último es parte de una reflexión que deben realizar las Universidades que imparten la carrera de Derecho, más aún cuando se trata de una tradición de más de 50 años, y se refiere a la única carrera universitaria cuyos egresados están obligados por ley a prestar servicios en forma gratuita a la comunidad.

4. Otro planteamiento del panel, dice relación con la información estadística del sistema, la que según lo señalado, no permitiría efectuar mediciones de indicadores y establecer conclusiones homogéneas y comparables.

En este punto, es justo precisar que tanto las Corporaciones como el Programa de Asistencia Jurídica, cuentan con sus respectivos sistemas de registro estadístico, por tanto cada una de las instituciones maneja su información; sin embargo, es a nivel central donde ésta no ha logrado ser homologable.

Ello básicamente porque estamos ante cuatro culturas organizacionales diferentes, distintas cargas de trabajo por consultorios, algunos de ellos con equipos computacionales insuficientes. En esta línea se han realizado numerosos esfuerzos para dotar a las Instituciones de un sistema informático común, como base de la homologación de información.

Hoy nos encontramos trabajando con las Instituciones en la homologación de conceptos, la elaboración de una ficha común de información estadística, así como también en la revisión del sistema informático, de manera de hacerlo más amigable y de fácil utilización para los profesionales. Esto, vinculado a la necesidad de contar con incentivos por desempeño, considerando que el sistema estadístico permitirá aplicar indicadores de gestión objetivos para medir el desempeño institucional y colectivo de las Corporaciones.

Reforzando esta línea, estamos construyendo un sistema de evaluación a través de indicadores de calidad, eficiencia, eficacia y economía, asociado a incentivos, que necesariamente debe estar respaldado por el sistema estadístico para su aplicación.

5. Otra de las conclusiones del panel dice relación con la existencia de los Centros de Mediación y los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, afirmando que por encontrarse físicamente separados de los consultorios normales rompen la racionalidad del sistema.

Respecto a los Centros de Mediación, es necesario señalar que están concebidos para brindar un servicio de calidad, con ciertas características especiales, una de ellas "la necesidad de garantizar imparcialidad a las partes en conflicto". Con la actual situación estructural y económica del sistema, no es posible, ni técnicamente aconsejable, contar con un centro de mediación inserto en cada consultorio, por lo que a lo menos esperamos contar con uno en cada región. Asimismo se diseñaron para recibir usuarios derivados de los consultorios jurídicos, de los tribunales de justicia y de otros servicios públicos, y contemplando realización de trabajo con redes comunitarias sobre la materia.

En el caso de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, constituyen un servicio especializado, cuya característica principal es la atención interdisciplinaria y profesionalizada, que cruzan transversalmente la estructura, al incorporar aspectos de los otros componentes del servicio. Se trata de Centros especializados que requieren contar con condiciones especiales para su funcionamiento, a fin de asegurar un servicio adecuado y de calidad a las víctimas.

En ambos casos, se recomienda estudiar la conveniencia de implantar un programa nacional y diferente del sistema de asistencia jurídica, lo cual será estudiado en el contexto del diseño organizacional del nuevo sistema.

### **Consideraciones Finales.-**


Respecto a la experiencia de esta evaluación, al igual que en efectuada en 1998, me permito señalar a Ud., la importancia de realizar al inicio de este trabajo reuniones con las Autoridades del Ministerio, las que pueden aportar el marco de política en que se inserta el programa; y en el caso del Sistema de Asistencia Jurídica, considerar un trabajo en terreno, que contemple no sólo la Región Metropolitana, lo que permitiría una visión más amplia del sistema, al considerar las realidades regionales.

Asimismo, no podemos dejar de coincidir con el Panel de expertos, que cualesquiera sean las recomendaciones que se implementen en términos de profesionalización, regionalización u otros, se debe necesariamente contar con los recursos adicionales correspondientes.

Finalmente, agradecemos nuevamente la inclusión del Sistema Nacional de Asistencia Jurídica, en este Programa de Evaluación, que ha reforzado en los equipos técnicos y en las Autoridades de este Ministerio, el compromiso e impulso, en pro de mejorar la atención a las personas más desposeídas del país.

Saluda atentamente a Ud.,

∞



SECRETARÍA DE JUSTICIA Y DERECHO

**JAIMÉ ARELLANO QUINTANA**  
Subsecretario de Justicia

J. Q.

APD/LBR/MUB/CCM

Distribución:

- División Judicial
- Depto. Asistencia Jurídica
- Auditoría Ministerial
- Oficina de Partes y Archivo

